
Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Sejarah Jakarta

Nur Indah Komalasary, Joko Haryono*, Anis Darsiah
Institut Pariwisata Trisakti
*joko.haryono@iptrisakti.ac.id

ABSTRACT

This study was conducted to determine 1). the effect of Service Quality on Visitor Satisfaction of the Jakarta History Museum 2). the effect of Facilities on Visitor Satisfaction of the Jakarta History Museum 3). determine the effect of Service Quality and Facilities simultaneously on Visitor Satisfaction of the Jakarta History Museum. This study uses a quantitative approach analysis with descriptive research methods with a questionnaire method or distributing questionnaires based on a Likert scale that has been tested for validity and reliability. Based on the results of the hypothesis (t test) in testing the first hypothesis is 3,316, namely there is an effect of Service Quality (X1) on Visitor Satisfaction, the second hypothesis is 2,838, namely there is an effect of Facilities (X2) on Visitor Satisfaction (Y). The results showed that there was an effect of Service Quality (X1) and Facilities (X2) on Visitor Satisfaction (Y) at the Jakarta History Museum. The results of this study also show that the variables of Service Quality (X1), Facilities (X2), and Visitor Satisfaction (Y) of the Jakarta History Museum are 50.5%. While the remaining (100% - 50.5%) 0.495 or 49.5% of the Jakarta History Museum visitor satisfaction is influenced by other factors outside this study. So overall, the Jakarta History Museum has good enough service quality and facilities to provide satisfaction to its visitors.

Keywords: *service quality, facilities, visitor satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui 1). pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Sejarah Jakarta 2). pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Sejarah Jakarta 3). mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Sejarah Jakarta. Penelitian ini menggunakan analisis pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif dengan metode angket atau penyebaran kuesioner berdasarkan skala likert yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Berdasarkan hasil hipotesis (uji t) pada pengujian hipotesis pertama adalah 3.316 yaitu terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pengunjung, hipotesis kedua adalah 2.838 yaitu terdapat pengaruh Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) . Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapatnya pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) di Museum Sejarah Jakarta. Dari hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan Kepuasan Pengunjung (Y) Museum Sejarah Jakarta sebesar 50,5%. Sedangkan sisanya (100% - 50,5%) 0.495 atau 49,5% kepuasan pengunjung Museum Sejarah Jakarta dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini. Maka secara keseluruhan, Museum Sejarah Jakarta memiliki kualitas pelayanan dan fasilitas yang cukup baik untuk memberikan kepuasan kepada pengunjungnya.

Kata kunci: *kualitas pelayanan, fasilitas, kepuasan pengunjung*

PENDAHULUAN

Pariwisata telah berkembang menjadi sektor yang sangat menguntungkan dengan banyak prospek (Kasinem, 2020). Dalam perkembangannya, pariwisata mempunyai tugas yang sangat krusial pada perkembangan ekonomi nasional dikarenakan keberadaannya bisa memberikan sumbangan devisa untuk negara, menciptakan lapangan kerja, dan dapat memperkenalkan budaya Indonesia (Alifayanti & Rois, 2023). Dengan mempromosikan objek pernah juga digunakan sebagai balai kota, penjara, dan gereja. Gedung tersebut beralih fungsi dari masa ke masa dan pernah dipakai sebagai Kantor Pemerintahan Provinsi Jawa Barat setelah Banten, Batavia, Cirebon, dan Priangan yang telah bersatu menjadi Provinsi Jawa Barat pada tahun 1925-1942. Lalu juga digunakan sebagai kantor pengumpulan logistik Dai Nippon dan Markas Komando Militer Kota (KMK) I. Kemudian, gedung Kodim 0503 Jakarta Barat dibangun di atasnya wisata seperti keindahan alam dan laut, tradisi. Museum Sejarah Jakarta telah membantu meningkatkan jati diri bangsa serta didukung oleh sejumlah program yang kesadaran masyarakat akan kekayaan budayanya.

Di Indonesia, masyarakat semakin sadar akan keberadaan museum. Banyak museum dengan program yang berfokus pada pengunjung telah bermunculan di berbagai dirancang untuk memastikan pemeliharaan yang tepat dan promosi komunitas, sehingga bangunan ini tetap menjadi daya tarik yang membanggakan. Hingga saat ini, bangunan ini diawasi oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Pemerintah Provinsi DKI daerah di Indonesia.

Gedung Stadhuis, yang Jakarta, dengan Unit Pengelola Museum dulunya merupakan balai kota dan kini menjadi rumah bagi Museum Sejarah Jakarta, merupakan salah satu bukti tertua dari sejarah bangsa Indonesia, khususnya di kota Jakarta. Sebagai bangunan tertua yang ada di Kota Jakarta, Museum Sejarah Jakarta telah menyaksikan berbagai peristiwa dari masa ke masa sejak berdirinya bangunan tersebut hingga masa kini.

Sebuah museum bernama Museum Sejarah Jakarta terletak di lingkungan Kota Tua Jakarta. Awalnya dibangun pada tahun 1707-1710 di bawah arahan Gubernur Jenderal Joan Van Hoorn, bangunan ini dikenal sebagai Balai Kota Batavia. Luasnya lebih dari 13.588 meter persegi yang menjadi ruang Museum Sejarah Jakarta. Bangunan utama dengan dua sayap di sisi timur dan barat dan bangunan sekunder dengan kantor, ruang sidang, dan sel bawah tanah yang digunakan sebagai tempat narapidana membentuk struktur ini, yang dimodelkan setelah Istana Dam di Amsterdam. Sesuai prasasti yang terdapat di Museum Sejarah Jakarta, pada 10 Juli 1710, Gubernur Jenderal Abraham Van Riebeeck secara resmi membuka gedung Balai Kota.

Pada tulisan sejarah yang ada di Museum Sejarah Jakarta, Bangunan stadhuis yang juga disebut sebagai College Van Schepenen, gedung tersebut pernah digunakan sebagai Kantor Catatan Sipil, Kantor Pengadilan, dan Dewan Kotapraja serta sebagai pengelola. Peraturan Pemerintah No. 66 tahun 2015 menetapkan bahwa koleksi museum meliputi benda cagar budaya serta bangunan dan benda cagar budaya yang memiliki nilai penting bagi sejarah, ilmu pengetahuan, pendidikan, agama, kebudayaan, teknologi, dan pariwisata.

Museum Sejarah Jakarta terdapat beberapa tujuan yaitu diantaranya adalah untuk mengumpulkan, melindungi, melakukan penelitian, memberitahu masyarakat tentang sejarah dan budaya Kota Jakarta serta juga mengutamakan setiap koleksi yang dimilikinya. Pengalaman yang diperoleh oleh museum seperti kegiatan museum seperti seminar, pemandu informasi koleksi, penelitian, pameran koleksi temporary

wisatawan museum ketika berkunjung juga exhibition dan lainnya yang memungkinkan menjadi hal yang penting, ketika wisatawan merasakan kepuasan dari lingkungan fisik yang ada di sekitar museum tentu menjadi nilai utama yang diharapkan oleh pengelola museum. Di dalam Museum Sejarah Jakarta, pengunjung untuk dapat berpartisipasi pada kegiatan tersebut. Secara singkat, dapat dikatakan bahwa seharusnya dalam implementasinya, museum adalah lembaga terbuka bagi publik atau pengunjung baik itu pengunjung dapat melihat pameran yang untuk tujuan recreational maupun edukatif dipamerkan atau daya tarik museum. Aset yang dapat ditingkatkan adalah kondisi museum yang dikuratori dengan baik, khususnya desain eksternal dan interior yang mencolok.

Dengan demikian, pertimbangan Kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan di Museum Sejarah Jakarta harus sangat diperhatikan untuk memastikan bahwa wisatawan merasa nyaman dan memiliki semua yang mereka butuhkan untuk membuat harus dibuat untuk memaksimalkan daya tarik kunjungan mereka menyenangkan, karena museum sebagai tujuan wisata. Selain itu, terdapat kepuasan pengunjung yang juga menjadi salah satu aspek yang krusial yang wajib diperhatikan oleh sebuah objek wisata dikarenakan kepuasan pengunjung dapat menentukan wisatawan tersebut senang atau tidak dalam mengunjungi wisata tersebut, dan salah satu faktor pemicu dari kepuasan pengunjung ialah kualitas pelayanan yang baik yang diberikan oleh para karyawan dan semua elemen yang terlibat di dalam museum tersebut serta fasilitas yang memadai untuk dapat meningkatkan kenyamanan pengunjung yang lebih baik.

Ketika pelanggan menerima layanan yang sangat baik, mereka mungkin mendapatkan nilai atas pengorbanan yang mereka lakukan untuk mendapatkan apa yang mereka harapkan. Pernyataan dari Sulastiyono (2006) dalam Widyastana dan Yulianthini (2022) yang memberitahukan bahwasanya fasilitas adalah kelengkapan fisik yang memudahkan pelanggan ketika melakukan aktivitas atau kegiatannya sehingga kebutuhan pengunjung bisa dipenuhi selama menggunakan barang, jasa, atau kualitas yang disediakan.

Kualitas pelayanan dan fasilitas yang disajikan oleh Museum Sejarah Jakarta dapat meninggalkan kesan yang mendalam pada wisatawan dan mendorong mereka untuk kembali ke destinasi wisata tersebut. Pelayanan yang diberikan kepada pengunjung terkait penggunaan berbagai fasilitas museum. Seperti kegiatan yang ada di beberapa kepuasan wisatawan sangat penting untuk museum. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan museum dapat membantu wisatawan menikmati lebih banyak kegiatan selama kunjungannya di destinasi wisata tersebut, pendekatan yang digunakan sangat penting untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pengunjung. Karena itu, pendekatan kualitas pelayanan ialah suatu jasa sangat penting untuk bertahan dalam persaingan dan mencapai kesuksesan

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Mentang et al. (2021) memberitahukan bahwasanya kualitas pelayanan adalah upaya menyeimbangkan harapan pelanggan dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan klien secara akurat dengan tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang tinggi. Menurut Ali (2022) ada lima faktor utama yang dengan baik dan memenuhi kebutuhan diidentifikasi sebagai penentu kualitas pelayanan. Kelima faktor utama ini adalah sebagai berikut: (1) Berwujud (*tangible*), meliputi kondisi fisik seperti fasilitas, peralatan serta penampilan petugas objek wisata. Karena tidak mungkin untuk melihat secara langsung, pengunjung sering kali; (2) Empati (*Empathy*), membangun hubungan

yang mudah, komunikasi yang efektif, dan kesadaran akan kebutuhan tamu adalah komponen empati; (3) Keandalan (*reliability*), kemampuan tempat wisata untuk memberikan layanan secara tepat dan konsisten, membangun kepercayaan, menepati janji, tidak pernah mengumbar janji, dan selalu menepati janji, semuanya merupakan contoh keandalan; (4) Daya tanggap (*responsiveness*), salah satu aspek dari daya tanggap adalah kesediaan untuk membantu tamu dan memberikan layanan yang cepat, akurat, selalu mendapatkan definisi yang benar, dan segera menangani tamu; (5) Jaminan (*assurance*), Jaminan mencakup kebijaksanaan dan keahlian karyawan serta kapasitas mereka untuk menginspirasi pengunjung dengan kepercayaan. Dimensi ini merefleksikan kompetensi objek wisata (kesopanan- santunan) kepada pengunjung, dan keamanan operasinya.

Fasilitas

Fasilitas ialah semua bentuk sarana atau pelayanan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan atau mempermudah aktivitas individu atau kelompok. Fasilitas dapat fisik yaitu gedung, ruang, peralatan, atau infrastruktur dan non-fisik yaitu layanan atau dukungan (Engkus, 2019). Pengelolaan dan perawatan fasilitas sangat penting agar tetap beroperasi dengan baik dan memenuhi kebutuhan pengguna karena fasilitas ini penting untuk mendukung aktivitas dan kegiatan individu atau kelompok untuk meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan kualitas hidup mereka. mendasarkan evaluasi mereka terhadap layanan pada apa yang terlihat (Karimah et al., 2021).

Alana dan Putro (2020) meyakini bahwa fasilitas adalah sumber daya berwujud yang dibutuhkan sebelum pelanggan dapat menerima layanan. Dalam organisasi yang berorientasi pada layanan, fasilitas sangat penting. Oleh karena itu, keadaan fasilitas, desain eksterior dan interior, serta kebersihannya harus diperhatikan, terutama yang berdampak langsung pada pengalaman pelanggan. Persepsi pelanggan tentang kualitas layanan ini dipengaruhi oleh pengalaman mereka dengan fasilitas layanan. Putri dan Farida (2021) menjelaskan bahwa fasilitas utama dan pendukung adalah dua kategori umum yang membagi fasilitas menjadi dua bagian. Fasilitas utama, terkadang dikenal sebagai fasilitas utama dari sebuah objek wisata, memiliki tujuan utama untuk menarik pengunjung fasilitas pendukung disisi lain adalah berbagai fasilitas yang digunakan sebagai tambahan dari fasilitas utama untuk memenuhi kebutuhan wisatawan.

Huda et al. (2022) Mendefinisikan fasilitas sebagai bentuk nyata atau suasana yang ditawarkan bisnis kepada klien untuk memastikan kenyamanan dan keamanan mereka, baik di dalam maupun di luar. Taning at al (2022) menjelaskan bahwa fasilitas terbagi dalam 3 bagian yaitu: (1) Fasilitas utama, adalah fasilitas yang dianggap penting bagi para pengunjung yang berkunjung ke suatu destinasi pariwisata; (2) Fasilitas pendukung, fasilitas pelengkap untuk menyempurnakan fasilitas utama dan membuat pengunjung merasa lebih nyaman; (3) Fasilitas penunjang, adalah fasilitas yang dianggap sangat penting saat tamu berada di tempat tujuan wisata seperti Toilet Umum; (4) Tempat parkir merupakan salah satu faktor yang membantu sebuah tempat untuk menciptakan kesan pertama yang baik bagi pengunjung.

Pengunjung akan merasa puas apabila harapannya mengenai produk atau jasa tersebut terpenuhi atau bahkan terlampaui (Priyanto & Mahfud, 2019). Apabila harapan pengunjung lebih kecil dibandingkan dengan persepsi setelah merasakan produk atau jasa maka pengunjung akan merasa puas (Simangunsong, 2023). Sebaliknya apabila harapan pengunjung lebih menurunkannya (Suastini et al., 2021).

Kepuasan Pengunjung

Menurut Amrullah et al (2024) kepuasan wisatawan yang dirasakan oleh wisatawan setelah melakukan perjalanan atau kunjungan ke suatu destinasi wisata. Ini mencakup evaluasi subjektif wisatawan terhadap berbagai aspek pengalaman wisata, termasuk pelayanan, fasilitas, atraksi, lingkungan, dan berbagai factor lain yang mempengaruhi pengalaman mereka.

Menurut Handayani et al. (2019) manajemen harus menyediakan berbagai tempat ibadah/masjid, pemandu wisata, pusat informasi. Kebutuhan tersebut untuk mendorong partisipasi wisatawan dalam kegiatan yang berhubungan dengan pariwisata dan menumbuhkan kesenangan pengunjung. Menurut Priyanto dan Mahfud (2019) kepuasan seseorang ditentukan oleh seberapa senang atau kecewa mereka dengan kinerja produk setelah membandingkannya dengan kinerja atau hasil yang mereka harapkan. Jika sebuah produk berkinerja lebih baik dari yang diharapkan, mereka akan merasa sangat puas dengan pembelian tersebut; jika kinerjanya lebih buruk dari yang diharapkan, mereka akan merasa tidak puas. Karimah et al. (2021) memberitahukan bahwasanya kualitas layanan secara langsung memberikan pengaruh pada kepuasan wisatawan khususnya factor fasilitas besar daripada penilaian pengunjung setelah menggunakan produk atau jasa maka pengunjung akan merasa tidak puas.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji skor rata-rata (mean), analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi, analisis regresi berganda, uji t, dan uji f dengan menggunakan SPSS versi 21. Populasi dalam penelitian ini merupakan responden yang pernah mengunjungi Museum Sejarah Jakarta, sampel yang di uji sebanyak 100 orang. Prosedur sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode purposive sampling yang bergantung pada penelitian pribadi peneliti, dibuktikan bahwa sampel yang dipilih benar-benar representatif. Untuk menentukan jumlah sampel maka perhitungan sampel menggunakan rumus slovin menjadi 100 responden. Informasi data primer dari penelitian berikut ini didapatkan dari pengunjung Museum Sejarah Jakarta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Data Responden Berdasarkan Kelamin

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Perempuan	74	74%
Laki-Laki	26	26%
Total	100	100%

Sumber: Data diolah (2025)

Tabel ini menunjukkan bahwa 74% responden adalah perempuan, sementara 26% adalah laki-laki, dengan total 100% untuk kedua kategori tersebut. Proporsi jenis kelamin ini mungkin dipengaruhi oleh konteks atau jenis penelitian yang dilakukan. Misalnya, jika responden berasal dari program pendidikan atau pekerjaan yang lebih banyak diikuti oleh perempuan, maka persentase perempuan akan lebih tinggi.

Tabel 2. Data Responden Berdasarkan Usia

Keterangan	Frekuensi	Persentase
14-19 tahun	9	9%

20-25 tahun	63	63%
26-30 tahun	11	11%
31-37 tahun	8	8%
38 tahun ke atas	9	9%
Total	100	100%

Sumber: Data diolah (2025)

Mayoritas responden berada pada kelompok usia 20-25 tahun, yaitu 63%. Kelompok usia lainnya terdiri dari 14-19 tahun (9%), 26-30 tahun (11%), 31-37 tahun (8%), dan 38 tahun ke atas (9%), yang jumlah keseluruhannya mencapai 100%. Usia 20-25 tahun mungkin mewakili kelompok usia produktif, di mana banyak orang yang sedang melanjutkan pendidikan atau memulai karier. Usia yang lebih muda (14-19 tahun) dan lebih tua (31-37 tahun, 38 tahun ke atas) memiliki angka yang lebih rendah karena mungkin lebih sedikit orang dalam kelompok usia tersebut yang terlibat dalam survei ini.

Tabel 3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	54	54%
Karyawan	24	24%
Wiraswasta	3	3%
Lainnya	19	19%
Total	100	100%

Sumber: Data diolah (2025)

Tabel ini menunjukkan bahwa 54% responden adalah pelajar/mahasiswa, 24% adalah karyawan, 3% adalah wiraswasta, dan 19% lainnya bekerja di sektor lain, sehingga totalnya 100%. Mayoritas responden yang merupakan pelajar/mahasiswa menunjukkan bahwa penelitian ini kemungkinan besar melibatkan individu yang masih menempuh pendidikan, sementara proporsi kecil pekerja dan wiraswasta menunjukkan bahwa sampel lebih dominan dari kalangan akademik.

Tabel 4. Data Responden Berdasarkan Penghasilan

Keterangan	Frekuensi	Persentase
< Rp 3.500.000	47	47%
Rp 3.500.00 - Rp 5.500.000	27	27%
Rp 5.500.00 - Rp 7.500.000	3	3%
Rp 7.500.00 - Rp 9.000.000	3	3%
Lainnya	20	20%
Total	100	100%

Sumber: Data diolah (2025)

Sebagian besar responden (47%) memiliki penghasilan kurang dari IDR 3.500.000. Selanjutnya, 27% memiliki penghasilan antara IDR 3.500.000 hingga IDR 5.500.000, 3% memiliki penghasilan antara IDR 5.500.000 hingga IDR 7.500.000, dan 3% memiliki penghasilan antara IDR 7.500.000 hingga IDR 9.500.000, dengan 20% lainnya berada pada kategori penghasilan lainnya. Penghasilan mayoritas responden yang kurang dari IDR 3.500.000 mungkin berkaitan dengan status pekerjaan yang lebih rendah, seperti pelajar atau pekerja dengan pendapatan rendah. Sedangkan penghasilan lainnya

mungkin mencerminkan pendapatan yang lebih tinggi pada mereka yang sudah bekerja penuh waktu atau memiliki usaha

Tabel 5. Data Responden Berdasarkan Asal Domisili

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Jakarta	78	78%
Luar Jakarta	22	22%
Total	100	100%

Sumber: Data diolah (2025)

Tabel ini mengungkapkan bahwa 78% responden berasal dari Jakarta, sementara 22% berasal dari luar Jakarta, yang totalnya mencapai 100%. Persentase besar responden dari Jakarta bisa disebabkan oleh konsentrasi populasi yang lebih tinggi di Jakarta, serta aksesibilitas yang lebih mudah ke penelitian atau survei yang dilakukan di kota besar ini. Sementara itu, responden dari luar Jakarta lebih sedikit karena keterbatasan akses atau pengaruh lokasi geografis.

Tabel 6. Data Responden Berdasarkan dengan Siapa Berkunjung

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Sendirian	4	4%
Teman	51	51%
Keluarga	21	21%
Warga Sekolah	2	2%
Pasangan	10	10%
Lainnya	12	12%
Total	100	100%

Sumber: Data diolah (2025)

Sebagian besar responden (51%) bepergian bersama teman, 21% bersama keluarga, 10% bersama pasangan, dan persentase kecil bepergian sendirian, dengan pendamping lainnya atau dari kelompok sekolah, yang mencakup seluruh jumlah respons. Kebanyakan orang cenderung bepergian dengan teman atau keluarga, terutama dalam konteks rekreasi. Pemilihan teman atau keluarga sebagai pendamping menunjukkan kecenderungan sosial dalam perjalanan wisata, di mana banyak orang memilih berinteraksi dengan orang terdekat mereka.

Tabel 7. Uji Validitas untuk Setiap Item

Variabel	Item Pertanyaan	Korelasi Pearson
Kualitas Pelayanan (X1)	Penilaian terhadap pelayanan	0.78
	Kualitas komunikasi petugas	0.81
	Kecepatan pelayanan	0.76
	Keterampilan petugas	0.72
	Keramahan petugas	0.80
Fasilitas (X2)	Ketersediaan fasilitas	0.82
	Kebersihan fasilitas	0.79
	Aksesibilitas fasilitas	0.85
	Kualitas fasilitas	0.74

Variabel	Item Pertanyaan	Korelasi Pearson
Kepuasan Pengunjung (Y)	Keamanan fasilitas	0.77
	Kepuasan terhadap pengalaman	0.88
	Kepuasan terhadap kenyamanan	0.84
	Kepuasan terhadap fasilitas	0.81
	Kepuasan terhadap pelayanan	0.85
	Kepuasan secara keseluruhan	0.90

Sumber: Data diolah (2025)

Tabel 7 menunjukkan hasil uji validitas untuk setiap item variabel dalam penelitian ini. Pada variabel Kualitas Pelayanan (X1), semua item menunjukkan korelasi Pearson yang tinggi, dengan nilai berkisar antara 0.72 hingga 0.81, yang menandakan bahwa item-item ini memiliki validitas yang baik. Variabel Fasilitas (X2) juga menunjukkan korelasi yang kuat antara 0.74 hingga 0.85 untuk setiap item yang diuji, menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia, kebersihan, aksesibilitas, kualitas, dan keamanan fasilitas semuanya valid dalam menggambarkan dimensi fasilitas. Sementara itu, pada variabel Kepuasan Pengunjung (Y), item-item yang mengukur kepuasan terhadap pengalaman, kenyamanan, fasilitas, pelayanan, dan kepuasan keseluruhan menunjukkan korelasi Pearson yang sangat tinggi, dengan nilai tertinggi 0.90 untuk kepuasan keseluruhan. Secara keseluruhan, tabel ini menunjukkan bahwa semua item yang diuji untuk ketiga variabel memiliki validitas yang kuat dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Variable	Cronbach Alpha	N of Items
X1	0.915	5
X2	0.878	5
Y	0.891	5

Sumber: Data diolah (2025)

Tabel 7 menunjukkan hasil uji reliabilitas untuk tiga variabel dalam penelitian, yaitu X1, X2, dan Y. Nilai Cronbach Alpha untuk variabel X1 adalah 0,915, yang menunjukkan tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi dengan 5 item yang diuji. Untuk variabel X2, nilai Cronbach Alpha sebesar 0,878 juga menunjukkan konsistensi internal yang baik, meskipun sedikit lebih rendah dari X1, dengan 5 item yang diuji. Sementara itu, variabel Y memiliki nilai Cronbach Alpha sebesar 0,891, yang juga mencerminkan konsistensi internal yang sangat baik dengan 5 item. Secara keseluruhan, nilai Cronbach Alpha untuk ketiga variabel tersebut menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memiliki reliabilitas yang sangat baik, karena nilai Cronbach Alpha yang lebih besar dari 0,7 dianggap menunjukkan reliabilitas yang cukup.

Tabel 8. Uji Koefisien Determinasi (R)²

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.711a	.505	.495	1.970

Sumber: Data diolah (2025)

Nilai R square = 0.505. Hal ini dijelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pengunjung Museum Sejarah Jakarta sebesar 50,5%. Sedangkan sisanya (100% - 50,5%) 0.495 atau 49,5% kepuasan pengunjung Museum Sejarah Jakarta dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini.

Tabel 9. Uji t

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.151	1.545		3.982	.000
Kualitas Pelayanan	.389	.117	.403	3.316	.001
Fasilitas	.337	.119	.344	2.838	.001

Sumber: Data diolah (2025)

Hasil uji hipotesis berupa Pengujian hipotesis pertama (H1): diketahui bahwa nilai signifikansi untuk: (1) Pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pengunjung Museum Sejarah Jakarta adalah $0.001 < 0.05$ dan t hitung $3.316 > t$ tabel terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pengunjung Museum Sejarah Jakarta (Y); (2) Pengujian hipotesis kedua (H2): diketahui bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh variabel fasilitas (X2) terhadap kepuasan pengunjung Museum Sejarah Jakarta adalah $0.006 < 0.05$ dan t hitung $2.838 > t$ tabel $0,196$. Sehingga, dapat disimpulkan $0,196$. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti bahwa H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh fasilitas (X2) terhadap kepuasan pengunjung Museum Sejarah Jakarta (Y).

Tabel 10. Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	383.958	2	191.979	49.463	.000 ^b
Residual	376.482	97	3.881		
Total	760.440	99			

Sumber: Data diolah (2025)

Terlihat bahwa F hitung = 49.463 dan nilai F -tabel sebesar 3,090 dan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai F -hitung sebesar 49.463 lebih besar dari 3,090 dan nilai signifikan sebesar 0,000 kurang dari 0,05. Oleh karena itu, dapat dinyatakan bahwa H3 diterima karena variabel bebas, yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2), maka secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat, yaitu Kepuasan Pengunjung (Y).

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil pengujian hipotesis menggunakan SPSS versi 21 menunjukkan bahwa hipotesis pertama (H1) mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung dapat diterima, ditunjukkan oleh nilai T -hitung sebesar 3.316 yang lebih besar dari T -tabel 1.984. Hal ini membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) secara signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung (Y). Selanjutnya, hipotesis kedua (H2) yang menguji pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung juga diterima, dengan T -hitung sebesar $2.838 > T$ -tabel 1.984. Terakhir, pengujian simultan pada hipotesis ketiga (H3) menghasilkan F -hitung sebesar 49.463, yang lebih besar dari F -tabel 3.090 dengan signifikansi 0.000 (< 0.05), yang berarti bahwa secara bersama-

sama variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y). Temuan ini menegaskan bahwa baik pelayanan maupun fasilitas memiliki kontribusi penting dalam membentuk tingkat kepuasan pengunjung secara simultan maupun parsial.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan kepada pengelola destinasi wisata untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia, karena keduanya terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Pelatihan berkala bagi staf pelayanan, peningkatan kenyamanan area publik, serta penyediaan fasilitas yang responsif terhadap kebutuhan pengunjung perlu menjadi prioritas. Selain itu, penelitian lanjutan dapat dilakukan dengan menambahkan variabel lain seperti harga, pengalaman sebelumnya, atau persepsi nilai untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung di destinasi wisata.

DAFTAR PUSTAKA

- Alana, P. R., & Putro, T. A. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 180–194. <http://journal.stieken.ac.id/index.php/penataran/article/view/481>
- Ali, M. M. (2021). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Penerapannya dalam Penelitian. *JPIB: Jurnal Penelitian Ibnu Rusyd*, 1(2), 1–5. <https://ojs.stai-ibnurusyid.ac.id/index.php/jpib/article/view/86>
- Alifayanti, A. B., & Rois, I. (2023). Pengembangan Wisata Halal Pada Destinasi Wisata Aik Nyet Desa Buwun Sejati Kabupaten Lombok Barat Aziza. *Jurnal Konstanta Ekonomi Pembangunan*, 2(1), 213–227.
- Amrullah, Taviprawati, E., Prabandari, W. D., & Safirah, J. (2024). Dampak Fasilitas dan Pelayanan Pramuwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Destinasi Kota Tua. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 29(1), 15–27. DOI: <https://doi.org/10.30647/jip.v29i1.1782>
- Engkus, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99–109. <https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2.1956>
- Handayani, S., Wahyudin, N., & Khairiyansyah, K. (2019). Fasilitas, Aksesibilitas Dan Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 20(2), 123–133. <https://doi.org/10.30596/jimb.v20i2.3228>
- Huda, N. N., Suryoko, S., & Waloejo, H. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata terhadap Keputusan Berkunjung Kembali dengan Kepuasan Pengunjung sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengunjung Hortimart Agro Center Bawen). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(2), 198–206. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.34405>
- Karimah, M., Setiadi, A., & Mukson. (2021). Analisis Kepuasan Pengunjung terhadap Kualitas Pelayanan Agrowisata Omah Salak. *Jurnal Socioeconomics of Agriculture (SOCA)*, 15(1), 1–17.
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Mentang, J. J. ., Ogi, I. W. ., & Samadi, R. (2021). Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Marina Hash In Manado Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Emba*, 9(4), 680–690. DOI: <https://doi.org/10.35794/emba.v9i4.36503>

-
- Priyanto, R., & Mahfud, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Monumen Nasional Jakarta. *Altasia: Jurnal Pariwisata Indonesia*, 1(2), 53– 60. <https://doi.org/10.37253/altasia.v1i2.465>
- Putri, A. D., & Farida, N. (2021). Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Pengunjung (Studi Obyek Wisata Goa Kreo Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(1), 781–792. <https://doi.org/10.14710/jiab.2021.29796>
- Simangunsong, K. T. (2023). Analisis Aktivitas Wisatawan Saat Berkunjung Ke Pantai Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Kepariwisata: Jurnal Ilmiah*, 17(3), 220–229. <http://ejournal.stipram.ac.id/index.php/kepariwisataan/article/view/224>
- Suastini, R., Novita, M., & Lestari, D. (2021). Makotek sebagai Pelestarian Budaya dan Daya Tarik Pariwisata Budaya di Desa Munggu, Mengwi, Badung. *Cultoure Jurnal Ilmiah Pariwisata Budaya Hindu*, 2(1), 104–114.
- Widiantari Taning, N. P., Masyhudi, L., Hulfa, I., Idrus, S., & Martayadi, U. (2022). Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Destinasi Wisata Alam Aik Nyet Desa Buwun Sejati. *Journal Of Responsible Tourism*, 2(2), 379–392. <https://doi.org/10.47492/jrt.v2i2.2173>